



Australian Government  
Department of Health and Aged Care



# Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen

Ein Leitfaden für ältere Menschen  
in stationärer Altenpflege



[www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys](https://www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys)

German - Deutsch



# Was ist die Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen?

---

Die Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihre Ansichten über die Pflege, die Sie in Ihrem Altenpflegeheim erhalten, mitzuteilen.

Sie wird jährlich in Altenpflegeheimen in ganz Australien durchgeführt.

Die Umfrage wird von einem unabhängigen Umfrageteam im Auftrag der australischen Regierung geleitet.

Das im Rahmen der Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen erhaltene Feedback dient dazu, die Qualität der Dienstleistungen in jedem Altenpflegeheim aus der Sicht der Bewohner\*innen zu verstehen.

## Warum ist die Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen wichtig?

---

Ihre Ansichten und Erfahrungen sind uns wichtig und bieten wertvolle Einblicke in die Qualität der Pflege in Ihrem Altenpflegeheim.

Sämtliche Rückmeldungen der Bewohner\*innen im Rahmen der Umfrage bleiben anonym. Das bedeutet, dass Ihr Name als Teilnehmer\*in weder Ihrem Anbieter noch der Regierung gegenüber bekannt gegeben wird.

Ihre Umfrageantworten werden in keiner Weise mit Ihnen in Verbindung gebracht.

Das anonymisierte Feedback der Bewohner\*innen aus der Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen wird in einem Bericht für jedes Altenpflegeheim zusammengefasst. Mithilfe dieses Berichts kann Ihr Altenpflegeheim erkennen, was gut läuft und wo Verbesserungen möglich sind.

Ihr Feedback wird auch für die Berechnung der Sternebewertungen für die Zufriedenheit der Bewohner\*innen Ihres Altenpflegeheims herangezogen.

Die Sternebewertungen sorgen für Transparenz hinsichtlich der Leistung von Altenpflegeheimen und helfen älteren Menschen, ihren Familien und Pflegekräften, die Qualität zu vergleichen und die Entscheidungsfindung hinsichtlich deren Pflege.

Alle Altenpflegeheime erhalten eine Gesamt-Sternebewertung und eine Bewertung in 4 Unterkategorien:

- Zufriedenheit der Bewohner\*innen
- Einhaltung der Vorschriften
- Personalbesetzung
- Qualitätsmaßnahmen.

Die Sternebewertungen sind über das Tool „Find a provider“ („Anbieter finden“) auf der Website My Aged Care verfügbar.



# Welche Fragen werden in der Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen gestellt?

---

Die Umfrage umfasst insgesamt 14 Fragen. Die ersten 12 Fragen werden nach der Likert-Skala beantwortet. Hierbei handelt es sich um Fragen, mit denen Ihre Meinung zur Pflege in Ihrem Altenpflegeheim ermittelt werden soll.

Sie werden gebeten, eine Antwort aus einer Reihe einfacher und grafisch dargestellter Antworten, wie z. B. „immer“, „meistens“, „manchmal“ und „nie“ auszuwählen.

Bei den letzten beiden Fragen handelt es sich um offene Fragen, in denen Sie Ihre Ansichten detaillierter darlegen können.

## **Die 12 Likert-Skala Fragen lauten:**

1. Behandelt Sie das Personal mit Respekt?
2. Fühlen Sie sich hier sicher?
3. Wird dieses Heim gut geführt?
4. Erhalten Sie die Pflege, die Sie benötigen?
5. Wissen die Mitarbeitenden, was sie tun?
6. Werden Sie dazu angeregt, so viel wie möglich selbst zu tun?
7. Erklärt Ihnen das Personal die Sachverhalte?
8. Mögen Sie das Essen hier?
9. Kümmern sich die Mitarbeitenden darum, wenn Sie sie auf etwas ansprechen?
10. Ist das Personal freundlich und fürsorglich?
11. Haben Sie ein Mitspracherecht bei Ihren täglichen Aktivitäten?
12. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie dieses Altenpflegeheim weiterempfehlen würden?

## **Die 2 Fragen mit offener Antwort lauten:**

13. Was ist Ihrer Meinung nach das Beste an diesem Dienstleister?
14. Was würden Sie als Verbesserung für diesen Dienstleister vorschlagen?

# Wer führt die Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen durch?

---

Bei Konsultationen zu den Altenpflegereformen teilten ältere Menschen mit, dass sie sich wohler dabei fühlen, Feedback an eine unabhängige dritte Partei zu geben, als an ihren Altenpflegeanbieter oder direkt an die Regierung.

Die australische Regierung respektiert diese Präferenz und hat einen qualifizierten und kompetenten externen Drittanbieter beauftragt, die Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen zu leiten.

Die Umfrageteams, die die Umfrage durchführen:

- sind für die Arbeit mit älteren Menschen qualifiziert
- haben ein polizeiliches Führungszeugnis vorgelegt
- sind gegen COVID-19 und Grippe geimpft.

# Wann findet die Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen statt?

---

Die Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen wird jedes Jahr zwischen Februar und Oktober in allen von der australischen Regierung finanzierten Altenpflegeheimen durchgeführt.

Die Umfrage kann 10 bis 30 Minuten dauern.



# Ein schrittweiser Leitfaden für die Beteiligung der Bewohner\*innen.

Das unabhängige Umfrageteam, das die Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen durchführt, arbeitet mit Ihrem Altenpflegeanbieter zusammen, um einen geeigneten Tag für den Besuch Ihres Altenpflegeheims zu vereinbaren.

Das Personal Ihres Altenpflegeheims wird Sie und Ihre Familie oder Ihre Pflegekraft über den vereinbarten Termin informieren.

## Am Tag des Besuchs können Sie Folgendes erwarten:

1

**Das Umfrageteam wird etwa 10 Prozent der Bewohner\*innen Ihres Heims zur Teilnahme einladen.**



2

**Wenn Sie von einem Mitglied des Umfrageteams ausgewählt werden, wird diese Person:**

- sich vorstellen
- den Zweck der Umfrage erklären
- Ihr Einverständnis einholen.



3

Wenn Sie der Teilnahme zustimmen, werden Ihnen eine Reihe von Fragen gestellt, um Ihr Einverständnis zu bestätigen. Sie werden dann eingeladen, die Umfrage in einem geeigneten Umfeld vertraulich zu beantworten. Die Umfrage kann 10 bis 30 Minuten dauern.

Das Personal Ihres Altenpflegeheims wird bei der Umfrage nicht anwesend sein. Wenn Sie möchten, kann ein Familienmitglied oder eine befreundete Person Sie dabei begleiten.



4

Ihre Antworten werden durch das Mitglied des Umfrageteams direkt auf einem Laptop o. Ä. dokumentiert.

**Die Teilnahme ist freiwillig, d. h. Sie können den Vorgang jederzeit abbrechen. Alle erfassten Antworten werden dann gelöscht.**



5

**Das Umfrageteam kann Dolmetscher\*innen und andere Unterstützung organisieren, um Ihnen die Teilnahme zu erleichtern.**



Wenn Sie Fragen zur Umfrage haben, sprechen Sie bitte mit dem Personal Ihres Altenpflegeheims.

# Häufig gestellte Fragen

## **Ich möchte Ihnen gern mein Feedback geben. Kann ich mich selbst zur Teilnahme melden?**

Die Teilnehmenden werden nach dem Zufallsprinzip ausgewählt. So wird gewährleistet, dass alle die gleiche Chance haben, an der Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen teilzunehmen. Darüber hinaus trägt es dazu bei, die Privatsphäre der Teilnehmenden zu schützen und einer möglichen Voreingenommenheit vorzubeugen.

## **Kann ich die Einladung zur Teilnahme ablehnen?**

Ja, Sie können ablehnen. Das Mitglied des Umfrageteams löscht dann sämtliche erfassten Antworten und lädt eine\*n anderen Bewohner\*in zur Teilnahme ein.

## **Kann ich ein Familienmitglied oder eine befreundete Person bitten, mich an diesem Tag zu unterstützen?**

Ja, ein Familienmitglied oder eine befreundete Person kann Sie gerne während der Umfrage persönlich oder telefonisch unterstützen.

## **Kann ich jemanden bitten, in meinem Namen teilzunehmen?**

Obwohl wir es vorziehen, direkt von den Bewohner\*innen zu hören, sind wir uns bewusst, dass dies nicht immer möglich ist. Daher kann eine vertretende Person (eine bevollmächtigte Person) in Ihrem Namen teilnehmen.

Die bevollmächtigte Person sollte ein Familienmitglied oder eine befreundete Person sein, die dazu ermächtigt wurde, in Ihrem Namen zu handeln, beispielsweise durch eine Vollmacht und/oder als Vormund.

## **Was passiert, wenn ich meine Meinung über die Teilnahme ändere?**

Sie können Ihre Meinung jederzeit ändern. Wenn Sie während der Umfrage entscheiden, dass Sie nicht mehr teilnehmen möchten, teilen Sie dies bitte einem Mitglied des Umfrageteams mit. Eventuell bereits erfasste Antworten werden dann gelöscht.

## **Welche Unterstützungsmaßnahmen zur Teilnahme von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen stehen zur Verfügung?**

Die Umfrage soll alle Bewohner\*innen dabei unterstützen, ihr Recht wahrzunehmen, ihre Meinung zu äußern und Feedback zu ihrer Pflege zu geben. Dazu gehören auch Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen. Dies ist besonders wichtig, da mehr als die Hälfte aller älteren Menschen in Altenpflegeheimen mit irgendeiner Form von kognitiver Beeinträchtigung leben.

Das Umfrageteam hat Erfahrung in der Arbeit mit Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen und sorgt dafür, dass diese sich sinnvoll an der Umfrage beteiligen können. Wenn eine Person nicht in der Lage ist, aktiv teilzunehmen, kann eine vertretende Person (eine bevollmächtigte Person) als Sprecher\*in des Bewohners bzw. der Bewohnerin fungieren.

## Wie unterstützen Sie die Teilnahme von kulturell und sprachlich vielfältigen Bewohner\*innen?

Die Umfrage wurde so entwickelt, dass sie inklusiv ist und die Bedürfnisse der Bewohner\*innen berücksichtigt. Hierzu gehört auch, dass das Umfrageteam qualifiziert ist, mit älteren Menschen mit vielfältigem Hintergrund in angemessener Weise umzugehen.

Dolmetscher\*innen können organisiert werden, und unter bestimmten Umständen kann ein\*e benannte\*r Vertreter\*in kontaktiert werden, um im Namen des Bewohners bzw. der Bewohnerin an der Umfrage teilzunehmen.

## Was geschieht mit meinem Feedback nach der Umfrage?

Das Feedback der Bewohner\*innen wird in einem Bericht über die Zufriedenheit der Bewohner\*innen für Ihren Anbieter zusammengefasst.

Der Bericht fasst zusammen, in welchen Bereichen die Bewohner\*innen der Meinung sind, dass ihr Anbieter gut arbeitet, und wo Verbesserungsbedarf besteht.

Die Daten aus der Umfrage fließen auch in die Berechnung der Sternebewertungen für die Zufriedenheit der Bewohner\*innen in Ihrem Altenpflegeheim ein.

Die Sternebewertungen sorgen für Transparenz hinsichtlich der Leistung von Altenpflegeheimen und erleichtern älteren Menschen, ihren Familien und Pflegekräften den Vergleich und die Entscheidungsfindung hinsichtlich deren Pflege.

Die Bewertung der Zufriedenheit der Bewohner\*innen macht 33 Prozent der Gesamt-Sternebewertung für Ihr Altenpflegeheim aus.

Sie können die Sternebewertung Ihres Altenpflegeheims über das Tool „Find a provider“ („Anbieter finden“) auf der My Aged Care-Website [www.myagedcare.gov.au/find-a-provider](http://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider) einsehen.

## Wie werden meine Daten geschützt?

Ihre Teilnahme an der Befragung erfolgt anonym. Das bedeutet, dass Ihr Feedback nicht mit Ihrem Namen oder anderen Identifizierungsmerkmalen in Verbindung gebracht wird.

Ihr Feedback ist vertraulich und wird erst dann an Ihren Anbieter oder die australische Regierung weitergegeben, nachdem es anonymisiert wurde.

Aus diesem Grund benötigen wir die Teilnahme von mindestens 10 Prozent aller Bewohner\*innen. Dies stellt sicher, dass ausreichend Teilnehmende vorhanden sind, um eine anonymisierte Rückmeldung zu ermöglichen.

## Ich habe Bedenken bezüglich meiner Pflege. Was kann ich tun?

Wenn Sie Bedenken bezüglich Ihrer Pflege haben, können Sie:

- Diese Bedenken direkt mit dem Personal Ihres Altenpflegeheims besprechen.
- Sie können sich an die Aged Care Quality and Safety Commission [Qualitäts- und Sicherheitskommission für Altenpflege] wenden – telefonisch unter **1800 951 822** oder schriftlich an GPO Box 9819 in Ihrer Hauptstadt. Weitere Informationen finden Sie unter [www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au).
- Sie können sich an das Older Person Advocacy Network (OPAN) [Netzwerk für Interessenvertretung älterer Menschen] wenden, das älteren Menschen, ihren Familien und vertretenden Personen kostenlose Interessenvertretungsdienste anbietet. Telefon **1800 700 600** oder besuchen Sie [www.opan.org.au](http://www.opan.org.au).



## Wo finde ich weitere Informationen?

---

Für weitere Informationen zur Umfrage zur Zufriedenheit der Bewohner\*innen scannen Sie den QR-Code oder besuchen Sie:



[www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys](https://www.health.gov.au/our-work/residents-experience-surveys)

